# 附件 14

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

### 入境事務處

**個案編號：OMB 2008/3397**

**身份證號碼 — 把相同的身份證號碼編配給兩個人 — 成立**

#### 投訴

投訴人指稱，入境事務處（「入境處」）錯誤地把相同的身份證號碼編配給他和另一個人。

#### 事件經過

2. 投訴人於一九八七年出生，入境處在他的出生證明書上編上以「Z」為字頭的登記號碼。

3. 數年後，投訴人的母親為他申請香港特別行政區護照。根據法例規定，投訴人須同時申領 11 歲以下的小童身份證。按入境處的做法，投訴人的身份證號碼應與其出生證明書的登記編號相同。可是，有關職員卻把他的身份證號碼字頭「Z」誤植為「Y」。

4. 投訴人於年滿 11 歲時換領兒童身份證，當時入境處職員亦沒有仔細核對其出生證明書，因而繼續出錯。其後，投訴人換領成人身份證時只須出示兒童身份證，而無須再出示出生證明書以供覆核，故此其身份證號碼與出生證明書登記編號「不符」的問題也未被發現。

5. 二零零八年，投訴人向中國旅行社（「中旅社」）申請回鄉卡。然而，由於其身份證號碼與中旅社記錄內某小童的相同，因此申請遭拒絕。投訴人向入境處提出質疑，該處於翻查記錄後發現錯誤。該處確實是編配了以「Y」為字頭的相同身份證號碼給上述小童。

#### 職員粗心大意

6. 上述錯誤顯然是由於入境處職員粗心大意所致。事實上，該處的出生證明書編號在一九八九年才開始使用「Y」字頭。因此，當投訴人於一九九八年年滿 11 歲換領兒童身份證時，入境處職員理應察覺這錯誤。

7. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

#### 補救措施

8. 入境處已向投訴人致歉，並發出正確的「Z」字頭的新身份證給他。

### 本署的建議

9. 儘管如此，申訴專員敦促入境處：

(a) 就處理身份證明文件申請事宜，加強職員培訓；

(b) 覆查所有身份證號碼的電腦記錄，以確定是否還有類似個案；以及

(c) 合理地補償投訴人更換或更改其他個人證件所需的費用。

**這宗個案顯示部門職員粗心大意**

### 水務署

**個案編號：OMB 2007/4684**
**投訴處理 — 沒有徹底跟進投訴，以致電話滋擾持續不斷 — 成立**



### 投訴

二零零五年九月，投訴人開始使用某電話號碼，但隨即不斷接到查詢有關水喉匠牌照的來電。她曾多次向水務署投訴及要求跟進，然而，該署處理不當，以致她飽受電話滋擾超過兩年。

### 滋擾持續的原因

2. 該電話號碼曾屬於水務署水喉匠牌照註冊處，於二零零五年四月一日已正式停用。儘管接到有關投訴，水務署仍有職員於答覆市民查詢水喉匠牌照事宜時，依據過時的資料，錯誤地提供上述號碼給市民作查詢之用。而且，該署的網頁亦繼續把該號碼列為該署的聯絡電話號碼之一。

3. 此外，水務署一名職員在擔任職業訓練局某學院的兼職講師期間，也以為該號碼仍是水務署的查詢電話，而把號碼告知學員。

### 未有充分通知

4. 水務署表示，在事涉號碼停用前，該署已透過對外發布資訊及內部通報機制，通知不同人士和部門。然而，本署懷疑該署有否充分通知各有關方面。

5. 對內而言，雖然水喉匠牌照事宜已改由客戶電話諮詢中心解答，但仍多次發現有職員（包括諮詢中心的職員）建議查詢者致電事涉號碼。諮詢中心顯然有部分職員並不知悉他們負責答覆這類查詢。

6.　對外方面，水務署解釋，由於事涉號碼並不是供其他部門使用，所以停用時沒有另行通知個別部門。本署認為，這種説法明顯不妥，因為各區民政事務處經常都要解答市民的各種查詢，包括關於水務署的服務。

## 處理投訴有嚴重延誤

7.　水務署在一開始跟進這宗投訴時，根本就沒有全盤探究問題所在，只是每次遇到投訴人提出新的問題，便由個別職員自行處理，然後作出不同的決定。由於處事的程序缺乏統籌及深入的探討，以致每次接到投訴時，都只能片面地解決問題。更不能接受的是，該署有部分職員繼續向市民提供已停用的電話號碼。

8.　基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

## 本署的建議

9.　水務署接納本署提出的各項建議：

(a) 檢討處理投訴的機制及程序，並考慮要求處理個案的人員，把重複接獲的投訴或超過一段時間仍未解決的個案呈交上級統籌處理；

(b) 提醒申請擔任外間工作的職員，若工作涉及水務設施或水務署的運作，須核實對外發放的有關該署的資訊有否過時；

(c) 檢討該署內部通報機制，尤其是當通報的事項涉及更新通訊地址及電話，而有關資料可能會向市民發布；以及

(d) 提醒各級人員全面改善服務態度和處事觸覺，盡力做到以客為本。

**這宗個案顯示部門延誤及缺乏內部溝通**

## 地政總署

**個案編號：OMB 2007/2180**
**排水問題 — 沒有妥善處理一幅短期租約土地引致的水浸問題 — 成立**

## 投訴

投訴人曾向地政總署投訴某街道在雨季經常水浸。她指稱，該署雖然承諾會跟進，但水浸情況持續。

# 附件 14

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

### 租約條款

2. 水浸源於事涉街道旁的一個停車場，該停車場位於政府土地上。短期租約內一項標準條款訂明，停車場經營者作為土地的承租人，須建造排水渠道，但地政總署轄下的當區地政處（「地政處」）沒有強制承租人履行這項條款。

### 地政總署的辯解

3. 地政總署有以下的回應。事涉土地招標承租前，該區從沒有水浸記錄。在討論擬議租約的地區地政會議上，其他部門的代表均沒有提議要求承租人建造排水渠道。故此，雖然所有短期租約內的標準條款均訂明這項要求，但事涉短期租約內的特別條款卻沒有列出同樣的規定。因此，若假設投標者在標書中已把建造排水渠道的工程成本計算在內，則屬不合邏輯。該署認為，在這情況下，若因停車場經營者沒有建造排水渠道而採取行動，並不恰當。

4. 終於，渠務署應地政處要求，為事涉街道進行全面的渠務改善工程。

### 本署觀察所得及意見

5. 地政總署的辯解令人莫名其妙，而且甚為牽強。

6. 短期租約內的標準條款及特別條款均具約束力，簽署租約的雙方均須遵守。況且，事涉短期租約的標準條款，早已夾附於招標公告內。故此，投標者理應知悉承租人須負責建造排水渠道，而地政處亦顯然有責任執行租約條款。即使該處希望豁免停車場經營者履行這項責任，亦應當先取得適當授權，絕不能以短期租約的特別條款沒有相關規定為借口，而予以豁免。

7. 地政處的做法，只會鼓勵承租人漠視租約條款。

8. 鑑於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

### 建議

9. 申訴專員建議：

(a) 地政總署擬訂政府土地租約條款時須加倍謹慎；

(b) 各區地政處應加強巡查，嚴格執行租契條款；以及

(c) 職員若要免除承租人的任何責任，須先取得正式授權。

10. 地政總署大致接納上述建議。

**這宗個案顯示部門辦事程序不妥及沒有履行責任**

## 地政總署

**個案編號：OMB 2007/2632**
**地政總署 — 土地管制 — 沒有禁制非法擴闊一條行人徑 — 成立**

### 投訴

某公園側的行人徑被人非法擴闊，用作重型車輛的通道，影響行人安全。投訴人曾向地政總署轄下的當區地政處（「地政處」）投訴，但該處未有採取有效的執法行動。

### 權責問題

2. 當地的鄉事委員會（「鄉委會」）是事涉土地牌照的持牌人，負責管理公園。當區區議會曾撥款在公園內添置若干設施，由民政事務總署轄下的民政事務處（「民政處」）負責維修保養。

3. 地政處在接到投訴後，鑑於民政處曾沿行人徑設置水渠，遂首先要求該處採取適當行動。民政處回覆表示只負責維修水渠，認為地政處應把投訴作為土地管制問題處理。地政處隨後要求鄉委會修復行人徑，但得不到回應。



### 地政處行動受阻

4. 因應某村代表的要求，地政處決定在行人徑入口處裝設消防專用欄，以防止車輛進入。然而，工程因遭到一些村民強烈反對而擱置。

### 規範化的建議

5. 地政處繼而考慮部分村民的要求，他們提議把擴闊的行人徑「規範化」以用作行車道。但是，民政處表示有其他村民反對，並建議地政處先與有關村民聯絡，尋求共識。

6. 地政處於是再要求鄉委會修復行人徑，但鄉委會只答允進行一些環境美化工程。

### 本署的意見

7. 地政處在確定民政處並無責任維修事涉行人徑後，理應督促作為公園土地持牌人的鄉委會修復行人徑。地政處處事拖拖拉拉，令人以為事涉行人徑非法擴闊已獲得默許。

8. 地政處由於未有及早採取土地管制行動，以致進退失據，陷於支持與反對把行人徑「規範化」的兩批村民的夾縫中間。

## 結論

9. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

## 建議

10. 申訴專員建議，地政總署應立即向要求把行人徑「規範化」的村民說明，必須先提出正式申請，交有關部門考慮，而不能把擴闊行人徑視作既成事實。

**這宗個案顯示部門延誤及行動欠果斷**

## 社會福利署

**個案編號：OMB 2007/2665**
**傷殘津貼 — (a) 未有進行家訪，便輕率地終結傷殘津貼個案；以及 (b) 無理拒絕補發傷殘津貼 — 部分成立**

## 投訴

投訴人的母親（「A 女士」）經醫生證實患有嚴重殘疾，因此獲社會福利署（「社署」）發放傷殘津貼。當 A 女士的傷殘津貼個案於一年後即將屆滿時，社署與她失去聯絡，未能覆核其繼續領取津貼的資格，遂停止發放有關津貼。A 女士其後病逝。

2. 投訴人感到不滿，指社署：

(a) 沒有先進行家訪，便輕率地終結 A 女士的傷殘津貼個案；以及

(b) 於 A 女士逝世後，無理拒絕補發其應得的傷殘津貼。

## 事件經過

3. 二零零五年一月，社署根據醫生的醫療評估報告，向 A 女士發放傷殘津貼，為期 12 個月。

4. 同年年底，社署職員按照該署電腦記錄上 A 女士的電話號碼，嘗試致電給她，安排她辦理傷殘津貼的覆核手續。然而，該電話號碼已失效。該署職員於是按照部門指引，先後發出三封通知信予 A 女士，其中最後一封更以掛號郵件寄出。由於一直沒有收到回覆，而信件又沒有被退回，社署決定停止發放傷殘津貼予 A 女士。

5. 二零零七年二月，投訴人通知社署，A 女士已於同年一月逝世，並要求補發 A 女士於二零零六年一月至二零零七年一月期間應得的傷殘津貼。社署拒絕其要求。

## 本署的意見

### *投訴點(a)*

6. 本署認為，事涉職員已遵照社署的指引辦事。社署是在三次致函A 女士而沒有回覆的情況下，才終結其傷殘津貼個案。

7. 不過，在翻查 A 女士的檔案時，社署發現其醫療評估報告上的聯絡電話號碼，與該署的電腦記錄不同。再者，報告上亦載有其兒子的手提電話號碼。事涉職員假如有留意到並嘗試致電，可能已聯絡上 A 女士。

8. 至於應否派員作家訪的問題，鑑於家訪並非辦理傷殘津貼覆核手續的必須步驟，本署認為，社署沒有為這宗個案進行家訪，當中並無行政失當。雖則如此，社署在處理這類個案時應更留神，因為受助人年逾 80 高齡，並患有重病，於閱讀及回覆社署信件方面可能會有困難。在這種情況下，社署實應進行家訪。

9. 總的來説，社署顯然有疏忽之處。因此，申訴專員認為投訴點 (a) 部分成立。

### *投訴點(b)*

10. 根據社署政策，申請人須獲公立醫院或診所醫生評定已達嚴重殘疾程度，才合資格領取傷殘津貼。由於 A 女士沒有辦理覆核手續，亦沒有醫療評估報告證實她去世前仍患有嚴重殘疾，故社署未能應要求補發有關津貼。



11. 本署認為社署處事官僚，忽略了傷殘津貼計劃的原意，是協助嚴重殘疾的人士。基於上述的特殊情況，覆核未能進行，醫療評估報告自然亦未有擬備。儘管如此，根據 A 女士較早前的醫療評估報告和臨終醫療記錄，她的老人痴呆症根本未有好轉，而且更患有心臟病，需要長期照顧。按照常理，A 女士理應視作仍患有「嚴重殘疾」，在辭世前符合資格獲發傷殘津貼。

12. 社署固然是按照政策指引行事，但流於僵化及欠缺情理。因此，申訴專員認為投訴點 (b) 部分成立。

13. 由於社署堅持須有醫療評估報告，本署遂要求醫院管理局協助，根據 A 女士先前的報告和臨終醫療記錄，擬備一份評估報告。其後，該份報告送交社署，該署亦相應補發有關傷殘津貼。

## 建議

14. 申訴專員建議社署提醒職員，在閱讀檔案時須加倍留意，以及對老弱者更主動關懷和照顧。

**這宗個案顯示部門處事疏忽及缺乏彈性**

# 附件 14

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

### 房屋署

**個案編號：OMB 2007/0310**
**公屋單位按金 — 拒絕退還按金 — 部分成立**

### 投訴

投訴人是兩夫婦，他們的兒子於二零零六年十月被發現倒斃在其獨居的公屋單位內。投訴人要求房屋署延期收回該單位，讓警方有更多時間進行調查。同年十一月，投訴人交回單位，隨後於十二月去信房屋署，要求退回兒子生前繳交的按金。

2. 屋邨的物業管理公司（「管理公司」）拒絕該要求，因為按金已用作抵償保留單位期間的租金。投訴人因此向本署投訴。

### 房屋署的解釋

3. 一般而言，房屋署會靈活處理公屋租戶離世後收回單位的工作，容許遺屬稍遲交回單位，以便收拾死者的遺物。在法律上，租約不會因戶主去世而自動終止。



4. 在這宗個案中，投訴人堅持待警方確定其子的死因後才交回單位。由於投訴人情緒激動，因此管理公司答應了他們的要求，但已「口頭上」通知他們，在保留單位期間仍須繳付租金。

5. 雖然警方在十月底已確認無需繼續保留單位作調查，但投訴人於十一月初要求房屋署讓他們保留單位多 15 至 30 天。兩個多星期後，投訴人交回門匙，卻未有清理單位內的雜物。管理公司曾數次致電投訴人以確定其意願，但不果。最終，管理公司正式收回單位，並獲房屋署同意，以戶主生前繳付的按金抵償十一月份的租金。

### 本署觀察所得及意見

6. 本署同意，在投訴人正式交回單位前，租約仍未終止，故房屋署以按金抵償欠租的做法不無道理。然而，由於有關租約並非投訴人所簽訂，因此該署或管理公司理應向他們解釋清楚，若要保留該單位，便須繳付租金。

7. 可惜，管理公司只是「口頭上」提醒投訴人，沒有簽訂書面協議，結果引起爭議。我們認為，這樣的處理方式委實粗疏。

8. 因此，這宗投訴部分成立。

9. 本署明白，鑑於投訴人心情悲痛，房屋署不便即時收回單位。但是，警方既已表明不再需要保留單位，該署便應及早收回，以便把單位編配給輪候公屋的人士。

## 建議

10. 申訴專員建議房屋署：

(a) 為職員及管理公司安排適當培訓；以及

(b) 完善有關處理租戶遺屬要求延遲交回公屋單位事宜的工作指引。

**這宗個案顯示部門處事欠妥善及延誤**

## 房屋署

**個案編號：OMB 2007/4948**

**發還差餉 — 沒有按照政府寬減差餉的政策，把差餉退回給投訴人 — 投訴不成立，但機構另有失當之處**

## 投訴

投訴人居於公共屋邨，每月接受社會福利署（「社署」）綜合社會保障援助（「綜援」）計劃的租金津貼。但是，由於津貼不足以支付單位的全部租金，他每月仍須自行繳付百餘元的差額。

2. 二零零七年，政府決定豁免該年四至九月的差餉。投訴人於二零零七年八月底遷離單位。他表示自己一直有繳付其公屋單位的部分租金，房屋署理應退還部分差餉給他。

3. 他向本署投訴房屋署拒絕退還該筆差餉。

## 退回差餉的安排

4. 假如綜援戶獲發的租金津貼與其公屋單位的租金相同，房屋署會將差餉退款全數退還給社署。至於須繳付部分租金的綜援受助人，理論上應只按比例獲發還差餉退款，但實際上，房屋署會先將差餉全數退還給受助人，而社署隨後會從其綜援金中扣除多發的退款。

## 投訴人的個案

5. 在這宗個案中，投訴人其實已不是公屋單位的認可居民，他只不過是於二零零五年十二月離婚後拒絕遷出單位。房屋署曾發信向他申明這一點，並要求他為非法佔用單位繳付「租值補償金」。

6. 投訴人既然不是公屋單位的認可居民，便不應獲發還差餉。可是，房屋署後來覆檢其個案，發現在給投訴人的信中，曾誤稱他須為佔用單位繳交「使用及住用費」（其實應是非法佔用單位的「租值補償金」）。該署認為，這可能令他誤以為已獲准租用單位，因而符合資格獲退還差餉。於是，該署決定酌情向他發還部分差餉。

## 本署觀察所得及結論

7. 本署認為，投訴人既不是公屋單位的認可居民，房屋署最初拒絕退還差餉，是合理的做法。因此，投訴不成立。

8. 然而，房屋署其後決定發還差餉差額，則是理據不足。事實上，該署在信函中錯用名詞，只須加以澄清及向投訴人致歉即可，根本無須退還部分差餉。因此，申訴專員認為，房屋署另有失當之處。

## 建議

9. 申訴專員建議房屋署提醒職員：

(a) 在要求佔用公屋單位者繳費時，務須使用正確的名詞；以及

(b) 若用詞有誤，應盡快改正，絕不能將錯就錯，把錯誤合理化。

**這宗個案顯示部門處理文書欠謹慎及決定錯誤**



## 房屋署

**個案編號：OMB 2007/4958**
**行人天橋管理 — 沒有提醒某「居者有其屋」計劃屋苑的買家須負責管理及維修行人天橋 — 不成立**

## 投訴

某「居者有其屋」計劃屋苑（「甲屋苑」）的業主立案法團（「法團」）投訴房屋署，指該署沒有向買家説明他們須承擔鄰近一條行人天橋的管理及維修責任。法團認為，使用該天橋的主要是附近乙屋邨的居民，但責任卻要法團來承擔，實在不公平。

## 背景資料

2. 甲屋苑的土地契約和大廈公契訂明，甲屋苑須負責管理及維修天橋。然而，由於使用天橋的主要是乙屋邨（當時為公共租住屋邨）的居民，而房屋署既是甲屋苑的公契經理人，同時亦負責管理乙屋邨，因此天橋的管理最初由該署負責。

3. 在甲屋苑落成 15 年後，房屋署與法團和乙屋邨（隨後轉為「租者置其屋」計劃屋邨）的居民商討後達成協議，分擔天橋的維修費用。其後，他們簽署「費用分擔契約」，訂明各方須分擔的費用，而甲屋苑的法團須兼負管理天橋之責。

4. 兩年之後，房屋署通知法團，該署須終止代管天橋，但是法團拒絕接手。

5. 有關的糾紛一直未能解決。如是者經過三年，保險公司以天橋缺乏適當的管理和定期維修為理由，宣布保單無效。法團遂決定封閉天橋。

6. 儘管房屋署表示願意再代管天橋六個月，以及繼續與法團及乙屋邨磋商，法團仍堅持繼續封閉天橋，直至訂立管理機制為止。

## 房屋署的回應

7. 房屋署表示，當年出售甲屋苑時，並無指引規定售樓書須包括哪些資料。不過，土地契約及大廈公契已列明甲屋苑須負責管理及維修天橋，而且房屋署在簽訂買賣合約時交予買家的買賣樓宇條件及章則，亦有提醒買家，樓宇是按土地契約條款出售的，業主亦須受大廈公契約束。

## 本署觀察所得及意見

8. 土地契約訂明承租人須負責鄰近公用設施的管理及維修，在香港並非罕見，而大廈公契訂明這類責任誰屬，亦是一般的做法。

9. 甲屋苑於二十多年前出售時，確實未有任何政策或指引，規管售樓書須披露的資料。直至一九九五年，法律改革委員會才建議發展商須在售樓書內提供公契的要點等資料。

10. 甲屋苑的土地契約、大廈公契及較後期的「費用分擔契約」，均訂明該屋苑須承擔管理及維修天橋的責任，而法團在簽署「費用分擔契約」時，完全知悉有此條款。故此，房屋署要求法團履行其責任，並無不公平之處。

11. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

## 房屋署

**個案編號：OMB 2008/2251**

**租戶離婚個案 — 拒絕投訴人要求把新生兒子加入戶籍的申請 — 部分成立**

## 離婚後未獲分戶

投訴人與妻子（「A 女士」）及兩名兒子同住於某公屋單位。

2. 投訴人後來與 A 女士離婚，法庭將幼子（「次子」）的管養權判歸 A 女士，成年的長子則選擇與投訴人同住。投訴人向房屋署申請與 A 女士分戶，希望可各自獲編配公屋單位，房屋署初步同意其申請。在等候期間，四人繼續居於上述單位。

3. 其後，投訴人再婚並生下一名兒子（「第三子」）。由於投訴人的新妻子尚未成為本港居民，不符合加戶條件，他於是申請把第三子加入戶籍，並要求保留現居單位。然而，房屋署以 A 女士不肯遷出為理由，拒絕其申請。他認為該署的決定對其第三子不公平。

### 申請被凍結

4. 根據房屋署的政策，投訴人的第三子符合加戶條件，這項資格不應因 A 女士拒絕遷出而受到影響。

5. 然而，當投訴人申請為第三子加戶時，他實際上是要求房屋署批准其第三子入住現居單位。由於當時他正尋求分戶，故房屋署暫停處理其加戶申請，等待他和 A 女士就事涉單位的租住權達成協議，本署可以理解。

### 無理延誤

6. 但是，投訴人及 A 女士隨後多月仍拒絕遷離事涉單位。本署認為，在這情況下，房屋署理應考慮終止該單位的租約，然後為離婚雙方另行編配各自的公屋，以解開困局。房屋署長期不採取行動，只等待他們那不大可能出現的和解，實在於理不合。



### 結論

7. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

### 建議

8. 申訴專員促請房屋署制訂工作指引，並為職員提供如何妥善處理這類個案的培訓。

**這宗個案顯示部門處理不當及延誤**

## 香港考試及評核局

**個案編號：OMB 2008/2001**
**評卷參考 — 修改某次公開考試試卷的評卷參考 — 投訴不成立，但機構另有失當之處**

### 投訴

二零零八年四月至五月，本署接獲近百名應屆高級程度會考（「高考」）考生的投訴，指香港考試及評核局（「考評局」）無理地修改英語運用科試卷的評卷參考，以遷就沒有遵照試卷題目指示作答的考生，做法不公平。

## 制訂試題及評卷參考的機制

2. 高考的試題由考評局轄下的審題委員會負責制訂，委員會亦負責編製評卷參考，作為閱卷員的評分指引。

3. 考評局為各個科目設立評卷小組。每次考試之後，評卷小組會查閱約 1% 的答卷，分析考生的表現，以便統一評卷標準。如有需要，評卷小組會修訂評卷參考。

## 事涉試卷

4. 考生就事涉試卷作答前，須先聆聽一段對話錄音，內容談及某項競賽中哪些物品可以攜帶到荒島，哪些不可攜帶，然後考生須回答下述問題：

「What the players are allowed to have: Put ticks or crosses ...」

### *原訂的評卷參考*

5. 根據考評局的原意及原訂的評卷參考，考生須選擇在「可攜帶物品」的方格內填上「✓」，在「不可攜帶物品」的方格內填上「✗」。答對題目可獲分數，答錯則沒有分數，但不會被扣分。



### *修訂後的評卷參考*

6. 考試之後，評卷小組按既定程序先批閱了約 600 份答卷，考生的答案如下：

- 大部分考生在所有方格內分別填上「✓」及「✗」(第一類考生)；
- 小部分考生在一些方格內分別填上「✓」及「✗」，其餘方格漏空（第二類考生）；
- 另有小部分考生在一些方格內填上「✓」，其餘方格則漏空（第三類考生）。

評卷小組由此推斷上述三類考生的「答題意向」如下：

<u>第一類考生</u>
以「✓」表示「可攜帶物品」；
以「✗」表示「不可攜帶物品」。

<u>第二類考生</u>
以「✓」表示「可攜帶物品」；
以「✗」表示「不可攜帶物品」；
而漏空方格表示放棄作答。

<u>第三類考生</u>
以「✓」表示「可攜帶物品」；
而漏空方格表示「不可攜帶物品」。

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

### *按「答題意向」評分*

7. 閱卷員經討論後決定修訂評卷參考，按各類考生的「答題意向」給予評分。

8. 考評局辯稱，評卷參考須根據評核目標來釐訂，並且應按考生的「答題意向」作修訂。該局認為，當考生的「答題意向」清晰時，便須據此給予評分，這是一項重要的「專業原則」，不能說是不公平。

### 本署觀察所得及意見

9. 考評局的原意，是要求考生在有關物品的方格內填上「✓」表示可攜帶，而以「✗」表示不可攜帶。然而，題目指示的字面意思，卻未能把這個信息帶出。該題目指示表明，考生須以「✓」**或**「✗」來表示「可攜帶物品」。

10. 再者，對於如何表示「不可攜帶物品」，題目指示根本沒有任何指引。因此，漏空的方格既可視作表示「不可攜帶物品」，亦可視作表示放棄作答。



11. 題目指示不但未能反映考評局的原意，亦沒有為考生提供完整和明確的答題指引。結果，考生作答時各適其適，考評局亦只能根據一般人對「✓」及「✗」的理解和使用慣例，來推斷考生的「答題意向」，然後酌情評分。

12. 本署理解，考評局沒有依從題目指示，反而根據考生的「答題意向」酌情評分，是希望避免令眾多考生失分。可是，該局此舉等於變相鼓勵考生答非所問，造成不良效果。

### 結論

13. 投訴人其實是指責考評局不應給予第三類考生評分，因為他們認為這類考生沒有遵照試卷的題目指示作答。投訴人的指責是有謬誤的，他們自己才是因循傳統的用法，以「✓」代表「是」，以「✗」代表「否」，而沒有理會題目本身的指示。嚴格來說，只有第三類考生才是遵照題目本身的指示作答。

14. 因此，投訴本身並不成立。不過，就這宗個案而言，考評局顯然未有為考生提供適切、正確無誤的題目指示，結果令考生無所適從。因此，申訴專員認為，考評局另有失當之處。

15. 這宗個案反映考評局的制度雖則相當細緻，但在制訂試題時仍未能避免犯上如此明顯的錯誤。申訴專員認為，這是行政制度上的嚴重缺失，因此敦促考評局加以檢討。

16. 有鑑於此，申訴專員亦已決定展開一項跟進的主動調查，以便更深入探討考評局擬訂試題的機制，謀求進一步的改善。

**這宗個案顯示機構粗心大意和審核不足**

## 香港房屋協會

**個案編號：OMB 2008/1681**

**違例搭建物 — 在某屋苑的外牆違例搭建廣告招牌，而且拒絕拆除 — 成立**

### 投訴

香港房屋協會（「房協」）轄下某屋苑的業主立案法團（「法團」）指稱，房協在屋苑的平台外牆違例搭建多個廣告招牌。自二零零六年年初開始，法團曾多次要求房協拆除，但房協卻延至翌年年底才動工清拆。

### 事件經過

2. 房協擁有事涉外牆的業權。二零零零年，房協在該幅外牆裝設廣告招牌，供商舖租戶使用。

3. 屋宇署於二零零六年四月向法團指出，事涉招牌均屬違例搭建物，須予清拆。同年十二月，法團遂透過律師發信要求房協拆除招牌，但房協卻表示完全有權使用該幅外牆。雖然，房協最終於二零零七年十一月拆卸全部招牌，但其目的只是為了日後安裝更多廣告招牌。

### 本署觀察所得及意見

4. 房協作為法定公營機構，實應以身作則，不應安裝或容許任何違例搭建物。然而，房協沒有事先獲得屋宇署批准便安裝招牌，有法不依，令本署極為詫異。

5. 房協雖然知悉屋宇署的意見，但對於違規安裝招牌一事覺得並無不妥，而且沒有意圖糾正錯誤。

6. 申訴專員因此認為這宗投訴成立。

7. 房協承諾日後安裝類似招牌之前，會先取得屋宇署的批准。

**這宗個案顯示機構有法不依**

# 附件 14

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

### 香港房屋委員會及房屋署

**個案編號：OMB 2007/4667-4668**
**維修責任 — 拒絕為某「租者置其屋」計劃屋邨進行維修 — 投訴不成立，但機構另有失當之處**

### 投訴

某「租者置其屋」（「租置」）計劃屋邨的業主立案法團（「法團」）向本署投訴，指發展機構香港房屋委員會（「房委會」）及其執行部門房屋署拒絕為該屋邨進行維修。

2.　房委會為事涉屋邨提供七年的「樓宇結構安全保證」。在保證期屆滿前，法團向房屋署申報單位外牆的窗戶及花槽出現混凝土剝落和鋼筋外露，要求修葺。然而，該署拒絕維修，因為這類損壞不在保證範圍內。

3.　鑑於房屋署曾為其他租置計劃屋邨「善意」進行類似的維修，法團認為房委會及房屋署處事不公。

### 房屋署的回應

4.　房屋署指出，有關的窗戶及花槽並非結構構件，不在保證範圍內，法團應自行負責維修。房屋署雖已多次解釋，但法團仍堅稱該署應進行維修。

5.　在本署展開查訊後，房屋署重新考慮這宗個案，最終決定酌情進行一次過的維修。

### 本署觀察所得及意見

6.　申報的損壞確實不在房委會的保證範圍內，因此，房屋署初時拒絕進行維修的決定恰當，法團的投訴不成立。

7.　可是，房屋署後來濫用其酌情權和「善意」，推翻原本的決定。該署根本不應耗用公帑，為已成為私人物業的屋邨進行維修。假如擔心影響公眾安全，負責採取行動的部門也應該是屋宇署而不是房屋署，而法團則須承擔有關費用。

8.　有鑑於此，申訴專員認為投訴不成立，但房屋署另有失當之處。

### 建議

9.　房屋署已接納本署的建議，加強對行使酌情權的審議，避免濫用公帑。

**這宗個案顯示部門濫用酌情權**

## 差餉物業估價署及房屋署

**個案編號：OMB 2008/2677-2678**

**差餉物業估價署 — 差餉評估 — 沒有監察街市檔位的應課差餉租值評估工作 — 成立**

**房屋署 — 監管街市承包商 — 沒有監察街市承包商向差餉物業估價署提交物業詳情申報表 — 投訴不成立，但機構另有失當之處**

### 投訴

投訴人向房屋署的街市承包商租用某公共屋邨街市的若干檔位，數年來一直透過該承包商繳付差餉。後來，投訴人發現差餉物業估價署（「差估署」）根本未有為有關檔位評估應課差餉租值，因此懷疑承包商中飽私囊。

2. 投訴人向本署投訴：

(a) 差估署沒有核實承包商提交作評估應課差餉租值之用的物業詳情申報表；以及

(b) 房屋署沒有監察承包商提交物業詳情申報表。

### 差餉的評估及繳交

3. 根據房屋署與承包商簽訂的租約，該署按月向承包商收取整個街市的差餉，然後交予差估署。在差估署完成所有檔位的應課差餉租值評估前，房屋署會向承包商收取相等於租金 5% 的款項，作為所有檔位（包括空置的檔位）的「臨時差餉」。待差估署完成評估後，房屋署便會計算實際應繳差餉與「臨時差餉」的差額，並與承包商作結算。其時所有檔位租戶均已向承包商繳付所須分擔的「臨時差餉」。

4. 差估署於數年前首次評估事涉街市的應課差餉租值時，空置的檔位不包括在內。其後，部分空置的檔位租出，但差估署卻沒有為它們進行評估，故此房屋署所繳交的差餉，其實並不包括那些檔位。

5. 差估署在接到投訴後，立即派員進行差餉評估。但是，其中約 40 萬元的差餉已過了徵收時限，因此該署無法追收。

### 差估署的解釋及補救措施

6. 差估署在完成街市檔位的首次評估後，曾將空置的檔位記錄在案，打算隨後再作評估。然而，處理檔案的職員沒有「按時呈閱」有關個案以作重估，而該署亦未有從承包商每年提交的物業詳情申報表中察覺部分檔位其實尚未評估應課差餉租值。

7. 該署已汲取經驗，並查核了房屋署及承包商的記錄，以確定所有檔位已作評估。該署亦已設立中央檔案系統以加強內部監察，並且發出指引，規定職員須適時評估新落成公共屋邨街市的檔位。

### 本署的意見

8. 由於差估署辦事疏忽，因此有關該署的投訴成立。

9. 承包商並無侵吞投訴人所繳付的差餉，而事實上，在差估署進行評估後，多付的差餉已退回投訴人。

10. 本署認為，有關房屋署的指稱並無根據。由於承包商是直接把物業詳情申報表提交差估署，房屋署實無從監察承包商提交申報表。不過，房屋署大可從差估署每季的徵收差餉通知書所附的資料知悉箇中情況。

11. 因此，對房屋署的投訴雖不成立，但該署另有失當之處。

### 建議

12. 申訴專員建議，房屋署應發出指引，要求職員不時留意差估署為新街市的檔位所作的應課差餉租值評估。



**這宗個案顯示部門辦事疏忽**

## 康樂及文化事務署及地政總署

**個案編號：OMB 2006/4311; OMB 2007/2501**

**康樂及文化事務署 — 公園管理 — 沒有妥善解決某公園的管理及維修權責問題，以致浪費公共資源 — 部分成立**

**地政總署 — 同上 — 同上 — 成立**

### 投訴

投訴人指某私人屋苑附近的公園已關閉多年，市民一直無法進入使用公園內的設施。她認為，康樂及文化事務署（「康文署」）及地政總署沒有妥善解決公園的管理及維修權責問題，白白浪費公共資源。

### 背景資料

2. 一九九七年三月，地政總署與該屋苑的發展商簽訂新批約，當中的特別條件訂明，發展商必須自費在事涉公園所在的鄉舍休憩用地興建公共設施，並確保設施符合地政總署署長的要求。發展商亦須承擔該幅土地的管理和維修責任及所需費用。

3.　二零零零年十一月，地政總署在諮詢相關的部門後簽發合約完成證明書，確認發展商已履行新批約的所有條件。同年十二月，屋苑的業主委員會（「業委會」）和物業管理公司（「管理公司」）要求政府接管公園。

4.　康文署拒絕接管，而地政總署亦指出，新批約的特別條件已訂明政府沒有責任收回鄰舍休憩用地的全部或任何部分。由於屋苑業主不願意繼續承擔管理及維修公園的責任，管理公司遂決定把公園關閉。

## 康文署的回應

5.　康文署已多次透過地政總署提醒業委會及管理公司履行特別條件，以及建議業委會及管理公司改善不符合標準的兒童遊樂設施，但他們未有正面回應。該署認為，政府不應因為發展商或業主不肯履行契約的條件，而免除其責任。

## 地政總署的回應

6.　地政總署因應業委會的要求，曾於二零零七年十二月諮詢城市規劃委員會，所得到的回覆是，只要該幅土地仍屬鄰舍休憩用地，並在任何合理時間內開放予政府及公眾使用，則即使把兒童遊樂設施拆除，亦不抵觸規劃要求。

7.　業委會最終同意重開公園，但會把兒童遊樂設施暫時圍封，直至業主就長遠方案達成共識為止。

## 本署觀察所得及意見

8.　本署認同康文署所說，政府不應無條件免除私人發展商或業主的責任，而動用公帑管理有關的康樂設施。然而，康文署沒有適時評論設施的安全標準，直至二零零二年十一月考慮接管公園時，才發現設施不合標準。

9.　地政總署一直容忍發展商及業主，並採取妥協的態度。若非有這宗投訴，恐怕問題還會繼續拖延下去。

## 結論及建議

10.　本署明白，康文署希望做到情理兼顧，不想貿然接管公園。但是，假如該署能適時申明理由，則可免公眾誤會政府當局處事粗疏。

11.　地政總署強調，重收已批租土地並非輕易採取的嚴厲懲處方法。然而，本署認為，該署不應迴避問題，即使要顧及居民的情緒和意願，亦無須暫緩執行契約條款行動。

12. 申訴專員認為，對康文署的投訴部分成立，而對地政總署的投訴則成立。

13. 本署欣悉，發展局正全面檢討有關在私人發展項目內提供公共設施和休憩用地的政策，希望日後不會再出現同類情況。此外，申訴專員向康文署及地政總署提出以下建議：

*康文署*

(a) 盡快檢討該區的兒童遊樂設施是否足夠；如有不足，應盡快補充；

*地政總署*

(b) 加強巡查事涉公園，以確保設施安全。如再發現有違規情況，須果斷及迅速地採取執行契約條款行動；

(c) 翻查記錄以搜集同類案例，研究解決方案；以及

(d) 立即與相關決策局及其他部門和機構商討對策，避免再發生同類問題。



**這宗個案顯示部門延誤及不按程序辦事**

## 運輸署

**個案編號：OMB 2007/4056**
**公共運輸交匯處的管理 — 就公共運輸交匯處違例停放單車的問題推卸責任 — 成立**

### 投訴

某屋苑的管理公司曾向多個政府部門投訴，指有單車違例停放於該屋苑地下的公共運輸交匯處（「交匯處」）。

2. 問題拖延了一年半仍未能解決，管理公司於是向本署投訴有關部門互相推卸責任。

### 管理責任

3. 本署查明，運輸署須承擔主要責任。

4. 事涉交匯處由屋苑的發展商興建，然後按地契規定把業權轉讓予財政司司長法團。隨後，運輸署以「使用部門」的身份接管交匯處。

5. 根據《政府產業管理及有關事務規例》第 344 條，「使用部門」在接管物業後，須負責管理物業及監察其運作和使用情況。因此，事涉交匯處的管理應該是運輸署的責任。

6.　然而，運輸署辯稱：交匯處的管理應由路政署所制訂的「維修職責表」上所有部門「共同負責」。該表列明各有關部門在交匯處的維修保養方面的職務，但沒有説明違例停放單車的問題應由哪個部門處理。況且，法例並無賦權運輸署移走單車或向物主發出清理通知。

7.　結果，運輸署只是不斷把投訴轉介其他部門處理。

## 本署的意見

8.　運輸署是接管交匯處的「使用部門」，亦即其管理人，卻一直試圖把交匯處的違例停放單車問題推卸給「維修職責表」上的其他部門處理，實在荒謬。「維修職責表」所列的是交匯處的維修保養工作，顯然屬於另一範疇，與違例停放單車問題無關。

9.　運輸署即使需要其他部門協助，亦必須擔當主導角色。

## 結論及建議

10.　因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

11.　申訴專員建議運輸署：

(a) 全面檢討該署作為交匯處「使用部門」的管理責任；以及

(b) 制定有關處理交匯處「日常管理事務」的指引，讓職員有所依循。

**這宗個案顯示部門推卸責任**

## 運輸署

**個案編號：OMB 2007/6091**
**路旁欄杆 — 在某汽車維修服務中心對出的行人路旁設置欄杆，影響車輛進出 — 投訴不成立，但機構另有失當之處**

## 投訴

二零零七年十一月，投訴人在某工業大廈地下開設了一間汽車維修服務中心（「車房」）。同年十二月，他發覺運輸署未有預先通知便在車房對出的行人路旁設置欄杆。此舉會令車輛無法進出，車房生意受損。他提出投訴後，該署只答允暫時擱置有關工程，但拒絕承諾永不設置欄杆。投訴人認為該署沒有妥善處理其個案。

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

### 已作公眾諮詢

2. 二零零七年四月，地政總署接到投訴，指經常有車輛進出該工業大廈地下的另一間店舖，對行人構成不便及危險。由於此舉違反該座大廈的土地契約，地政總署遂建議運輸署考慮設置上述欄杆。運輸署要求民政事務總署（「民政總署」）進行公眾諮詢。結果，除了事涉工業大廈的管理公司外，並無市民提出反對；運輸署遂於同年七月要求路政署展開設置欄杆工程。

3. 運輸署基於行人安全及土地契約條款限制等因素而安排設置欄杆，本署認為其決定正確。該署事前已透過民政總署作公眾諮詢，皆因在諮詢期間投拆人的車房尚未開業，該署才未能「預先通知」投訴人。

### 投訴人的要求不合理

4. 此外，運輸署拒絕向投訴人承諾永久擱置工程，本署亦認為十分恰當。事實上，投訴人在租用舖位開設車房前，理應先研究該大廈的土地契約，了解契約條款並不允許車輛經舖位前面的行人路進出。

5. 基於以上所述，這宗投訴不成立。



### 其他觀察所得

6. 然而，本署留意到，投訴人隨後向地政總署申請豁免土地契約的限制條款，但由於運輸署不予支持，地政總署遂拒絕其申請。

7. 令人費解的是，運輸署何以：

(a) 初時基於保障行人安全及土地契約條款限制等因素而決定設置欄杆；

(b) 其後在沒有理據的情況下，又同意暫緩設置欄杆；然而

(c) 最後在投訴人申請豁免土地契約的限制條款時，卻又不予支持。

8. 運輸署的連串行動自相矛盾。該署一方面不支持投訴人提出的豁免土地契約條款申請，但另一方面卻暫緩設置欄杆，這樣做形同縱容投訴人違反土地契約條款。運輸署不僅妨礙地政總署的執行契約條款行動，而且令市民覺得政府部門之間缺乏合作。

### 結論及建議

9. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴雖不成立，但運輸署另有失當之處。

10. 申訴專員建議運輸署覆檢個案，並與地政總署就執行土地契約條款及需否設置欄杆的問題互相配合。

**這宗個案顯示部門立場矛盾，缺乏合作**

## 醫院管理局

**個案編號：OMB 2008/0005**

**病人運送服務 — 非緊急救護車運送服務安排失當，令病人久候 — 成立**

### 嚴重延誤

投訴人的母親患有半身不遂，在護老院居住，需要不時往某公立醫院覆診。投訴人表示，她在某天預約了醫院管理局（「醫管局」）的非緊急救護車運送服務（「運送服務」），以接載其母親往醫院覆診及返回護老院。然而，運送車輛於去程及回程時均比預約時間遲到逾一個半小時，令他們苦候良久。投訴人指稱，類似情況已發生過十多次，反映運送服務效率低，水平差劣。

### 路線編排

2. 運送服務控制中心會盡量安排相同路線的病人使用同一輛運送車輛，並因應多項因素（例如當天可用車輛數目及預約病人人數等）編排服務。不過，運送途中可能出現難以預計的情況，故服務車輛不一定能準時抵達預約地點。車輛每次返抵醫院後，會停留約 30 分鐘，讓車組人員清理車廂，添補物資及稍事休息後再出發。

### 延誤原因

3. 運送服務車輛分為二人組和三人組，投訴人的母親由於需要運送人員搬運上落樓梯，必須安排三人組車輛接送。醫管局表示，事涉當天上午，運送車輛需先往接載其他病人，到達醫院後，組員亦須清潔車廂及午膳，然後才前往接載投訴人的母親。至於負責回程的運送車輛，則因路途遙遠及交通擠塞，而控制中心又未能調派另一輛三人組車輛支援，故此比原定時間遲到約一個半小時。

### 違背「服務為本」的精神

4. 路面交通情況等因素，固然會影響運送車輛能否在預約時間內到達約定地點。但是，運送服務的對象多是體弱及行動不便的病人，要他們長時間等候，是漠視其處境，有違「服務為本」的精神。

# 附件 14

## 經全面調查後終結的個案撮要選錄

5. 記錄顯示，運送服務車輛在事涉當天中午出發往接載投訴人的母親前，組員用了逾一個半小時來清理車廂及用膳，出發時根本已經過了預約時間；下午回程的情況亦大同小異。組員明知不可能準時抵達，卻沒有及早通知投訴人，也沒有靈活安排休息及用膳時間，確有失當之處。

6. 申訴專員認為這宗投訴成立。

### 需要改善

7. 本署建議醫管局檢討及制訂有關運送服務的指引，包括當知道運送車輛會比預約時間遲到超過 15 分鐘時，便應盡早通知病人。此外，也應該評估職員休息及為車輛補充物資的時間。

8. 醫管局已接納上述建議，並推行多項新措施，加強路線編排的彈性，同時研究採用環球定位系統，更準確預計運送車輛抵達時間，改善運送服務。

**這宗個案顯示機構沒有為服務對象設想**